

무엇을 갈망하고 있는가를 파악하라

姜 和 秀

〈세일즈맨 훈련가〉

② 중요한 인물로 만들어 주자.

미국의 철학자이며 교육자인 「존 듀이」, (Jhone Dewy) 교수도 「푸로이드」 (Freud) 가 말한 “자랑스러운 사람이 되고 싶은 욕망” (The desire to be great) 이 인간 행동의 동기라는 것을 약간 표현을 달리하여 말하고 있습니다.

즉 인간이 갖고 있는 뿌리 깊은 가장 강한 충동(衝動)은 중요한 인물이 되고 싶은 욕망 (The desire to be important) 이라고 하였습니다.

그런때문에 이런 욕망을 충족해 주면 상대방은 내가 원하는 행동을 하는 법입니다.

“당신은 나에게 있어서 중요한 존재입니다. 그래서 나는 당신을 잘 기억하고 있습니다”라는 관심표시(關心表示)에 해당하는 말들이 이러한 욕망을 충족할수 있다는 것입니다. 그래서 대화 속에 상대방의 성명을 넣어서 자주 불러주면 중요감(Feeling of importance)이 충족되지요.

한 시절 젊은 남녀 사이에 유행 했던 말 중에 “당신은 나의 태양” “당신은 나의 전부(全部)입니다”라는 말이 있었습니다. 이 말은 상대방을 중요한 사람으로 만들어주는 말이기 때문에 젊은이들의 마음을 사로 잡았던 것이겠지요.

3년 전에 서울 을지로 입구에 ○○라사는 양복점이 하나 있었습니다.

신년을 며칠 앞둔 12월28일 그 양복점앞을 지나가다가 「쇼 윈도우」에 걸려있는 양복지에 눈이 끌려 구경이나 할까하고 점포안으로 들어 갔습니다.

문을 열고 들어 서자마자 점포안에서 있던 남자와 조금 멀리 서 있던 남자 두사람이 상냥한 얼굴로 “어서 오십시오”하며 반가히 인사를 합니다.

미소면 얼굴이나 말의 어조(語調)나 절을 하는 동작등이 호의에 가득차 있었습니다.

잘 못 하다가는 양복해 입게 되겠다는 걱정조차 들어 필자는 “구경이나 좀 합시다”

하고 방어진을 쳤지요. 그랬더니 안색(顔色) 하나 바꾸지않고 “감사합니다. 구경하십시오”라고 하지않겠읍니까. 한쪽 벽쪽의 복지를 구경하고 있는 필자에게 “선생님 그쪽 복지보다 이쪽 복지를 보시지요”하는 말에 “왜요?”하니 “이쪽 복지가 더 고급품입니다” 이말은 선생님은 고급 양복을 입으실 분이 라는 뜻이 되어 상대방을 자랑스러운 사람으로 만들어 주어서 상대방의 중요감을 충족해 주는 말이되는것이기 때문에 그 분들의 판매기술에 약간 놀랐읍니다. 그래서 그분의 말대로 다른쪽의 복지를 보고있으니 한번 다시 제 얼굴을 응시하면서 약간 놀란 표정으로 “실례합니다만 강선생님이 아니십니까?”

“나를 어떻게 알지요?”하고 이제는 제가 놀랐읍니다.

“한국능률협회 주최로 판매기술 강좌때 강의를 두시간 들은 일이 있습니다. 그때 유익한 말씀 지금도 잘 기억하고 있습니다. 오랫동안입니다. 안녕하셧읍니까?”

그순간 필자는 이제는 그냥 나가기는 다 틀렸다고 생각되었읍니다. 값을 깎을 생각도 안났읍니다. 신정을 며칠 앞둔 28일 그날 양복을 맞추었고 30일 가봉을 하고 31일에 찾았읍니다. 독자 여러분 중에는 그것은 당신이 단순한 탓이라고 말할 사람도 있을것입니다. 그러나 상대방을 중요한 사람으로 만들어주면(인정해주면) 상대방의 중요감이 충족되어 내가 원하는 행동을 얻을 수 있다는 이런 원칙을 강의 할 때 마다 수없이 써온 내 자신이 이 원칙에 걸리게 된 사실을 생각하면 필자의 단순성때문만은 아니겠지요. 여기서 우리가 하나 알아 두어야 할것은 ①고객의 성명을 기억하고

②대화에 넣어서 자주 불러야 한다는 것입니다.

필자가 회사의 임원으로 있었을때 정종대 포나 두잔하고 생선회나 한접시해서 얼큰하게 취해서 집으로 돌아갔으면 해서 회사 근처의 어느 화식집을 들어갔읍니다. 문을

열고 들어선 필자에게 그집 마담이

“강상무님 어서오십시오. 강상무님 왜 요사이는 아니오시나 하고 어제밤 아이들(접대부)하고 강상무님의 말을 얼마나 한줄 압니까? 그래도 꿈자리가 좋았는지 오늘은 강상무님을 뵈옵게 되어 기쁩니다. 강상무님 앞으로 자주 좀 와주십시오”하고 호들갑을 떨니다. 불과 몇십초 사이에 “강상무님”하고 다섯번이나 제 직위와 성을 부르니 들어오기 전까지만해도 조리대 앞이나 아니면 홀의 탁자에서 한잔하거나 하여 3,4천원이면 되겠지 하고 생각하였는데 이런식의 응대를 받고 보니 도저히 조리대앞이나 홀 탁자에는 앉을수가 없었습니다. 그래서 이층 방으로 올라갔더니 3, 4천원이 무엇입니까? 3만 7천원에 텃까지 합하여 4만원의 돈이 날라가 버렸읍니다. 중요한 사람으로 응대 받은 죄(罪)이지요.

③ 인간은 인정을 받을 것을 갈망한다.

심리학자인 「윌리엄 제임스」(William James)는 “인간이 갖는 성정(性情)중에 가장 강한것은 타인으로 부터 인정을 받을 것을 갈망(渴望)하는것”(The craving to be appreciated)이라고 하였습니다.

여기서 “제임스”가 인정을 받을것을 희망한다든지 원망(願望)한다든지 또는 동경(憧憬)한다든지 하는 미온적(微溫的)인 말을 사용하지않고 갈망한다는 표현을 한점에 유의할 필요가 있습니다.

인정을 받고 싶어하는 심정은 모든 사람에게 공통되는 목타는 감정(渴情)이기도 합니다. 다른 사람의 이와 같은 감정을 충족해 줄수있는 사람은 드물기는 하지만 그것을 할수있는 사람이라야 비로소 남의 마음을 자기의 손아귀에 넣을 수 있을것이고 이런 사람이 죽으면 장의사라도 슬퍼 하겠지요.

전호에서 언급한 미국의 강철왕 「안드레카네기」는 자기 지배인 「슈워」에게 년봉 100만 불을 주었다고 합니다. 필자가 알기로는 미국서 년봉 100만불을 받은 근로소득자는 현

재까지 6명 뿐이라고 알고 있습니다만 「슈웍」은 천재도 아니고 제철(製鐵)의 최고권위자도 아니라는 것입니다. 그런데 무엇때문에 「카네기」가 그에게 하루 3천불에 상당한 년봉 100만불을 주었느냐하면 「슈웍」은 사람다루는데 천재였기 때문이라는 것입니다 「슈웍」이 다른 사람에게 사람 다루는 비결을 “나에게는 사람의 열의(熱意)를 일으키는 능력이 있다. 그것은 나에게 있어서 무엇과도 바꿀 수 없는 보배라고 생각한다. 열의를 일으키기 위해서는 칭찬하고 격려(激勵)해 주는 것이 가장 좋은 방법이다. 워 사람으로 부터 꾸지람을 듣는 것 만큼의 열의를 죽이는 것은 없다. 그래서 나는 결코 사람을 비난하지 않는다. 사람을 잘 일 시키기 위하여 장려(獎勵)가 필요하다고 나는 믿고 있다. 나는 사람을 칭찬하기는 좋아하지만 헐뜯는 것은 싫다. 마음에 들면 마음껏 찬성하고 아낌없이 찬사를 준다”고 하였습니다. 년봉 100만불의 비결도 인정을 받을 것을 갈망하는 심정을 응용한 것이라 할 수 있습니다. 찬성하고 찬사를 줄 때 칭찬과 우롱(愚弄)을 구별해야 하겠습니까. 칭찬은 장점을 발견하고 언급하는 것이고 우롱은 단점을 칭찬(?)하는 것입니다.

단점을 좋다고 칭찬(?)하면 상대방은 우롱, 또는 조롱 당한다는 생각이 들어 역효과적이 됩니다. 그래서 쉐일즈맨은 상대방의 장점발견에 노력을 해야 합니다. 상대방 사업장의 시설이 장점이면 시설, 위치가 좋으면 위치를, 장소가 넓으면 넓다는 그점을 칭찬해야 되겠습니까. 상대방 자신에 칭찬 자료가 없으면 그사람의 연장자아(延長自我) 즉 가족이나 아이들을 칭찬하고 그것도 없으면 확장자아(擴張自我) 즉 그사람의 주변있는 동식물 물건들을 칭찬하면 되지요.

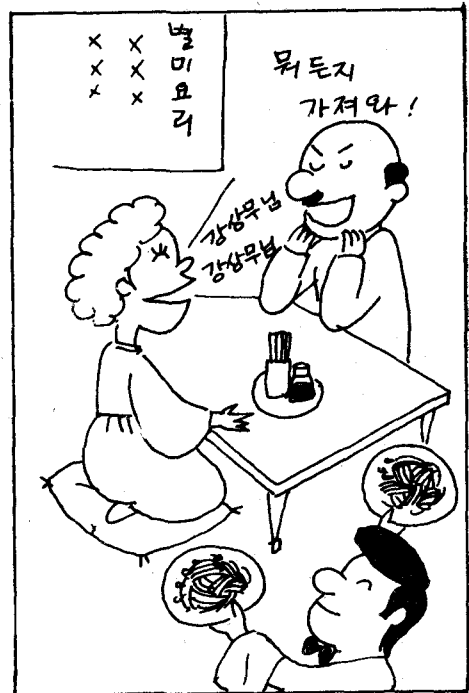
제이차세계 대전때 「마레이 작전」 「비루마 작전」등 남방전투에서 일본군의 명참모로 유명했던 전 육군대령(大佐)인 「쓰지마사노부」가 쓴 「잠행 3천리(潛行三天里)」라는 책을 우연한 기회로 입수 읽은 일이 있습니다.

필자가 쉐일즈맨 훈련 교육에 종사하고 있다는 사실을 안 일본인 친구 한사람이 쉐일즈맨 칩은 쉐일즈맨 뿐만아니라 정치인들의 국제외교 무대에서도 많이 활용되고 있다는 이야기 끝에 판매화법(販賣話法)에 참고가 될 것이라고 하며 보내준 책입니다. 그때 「쓰지마사노부」(辻正信)는 일본 중의원(衆議院)의 의원인데 중동방면을 개인자격으로 여행을 하고 당시 「이집트」의 「나셀」 대통령과 면접하고 대화를 나눈 내용이 이 책에 있었습니다.

상대방을 인정하고 칭찬하는 것이 인간사회에 있어서 얼마나 필요하고 목적 달성에 효과적인가하는 것을 있기때문에 인용해 보는 것입니다.

「나셀」 “어서오십시오. 먼 일본에서 오시느라고 수고가 많겠습니다”

「쓰지」 “분명 할것인데 돌연한 방문에 시간을 활애 해주셔서 진심으로 감사드립니다”



「나셀」 “천만예요”

「쓰지」 “나셀 대통령각하 나일강과 나셀 대통령의 존함은 일본의 어린이까지도 잘 알고있습니다”

「나셀」 “그래요?”

「쓰지」 “그러나 저는 나셀 대통령보다 나셀 대령이라는 점에 더 큰 친근감을 갖고 있습니다. 저도 대령으로 대통령각하께서 영국과 전투를 하듯이 「싱가폴」 작전을 수행하였습니다.”

「나셀」 “그렇다고 들었습니다”

「쓰지」 “영국에서는 각하를 나일강의 히틀러라고 부르고 있다고 들었습니다만 저도 말레이의 호랑이라는 호칭을 받았지요”

「나셀」 “네— 그렇습니까?”

「쓰지」 “그러나 각하가 쓴 「혁명의 철학」을 읽어보고 히틀러의 「마인캄프」와 비교한 결과 히틀러는 힘의 신봉자이나 각하께서는 인도주의자라는 것을 발견하였습니다”

「나셀」 “그책은 혁명후 3개월동안에 급히 쓴 책이라서 내용에 있어서 부끄러운 점이 많습니다. 그러나 나는 힘보다도 인간으로서의 애정을 중하게 생각하고 있는것만은 사실입니다.”

「쓰지」 “이것은 제가 말레이작전으로 부터 전 전쟁 기간중 몸에 지니고 있었던 단도(短刀)입니다. 적을 죽이는것보다 제 자신을 보호하는것이었고 많은 위험으로부터 제 자신을 구해준 칼이기도 합니다. 그러나 지금의 저에게는 필요없는 칼입니다. 아랍의 독립을 위해서 싸우고 계시는 각하를 수호하는 뜻으로 받아 주시면 감사하겠습니다.”

「나셀」 “감사합니다. 참으로 영광입니다. 이 칼을 인연으로 매년 한번씩은 꼭

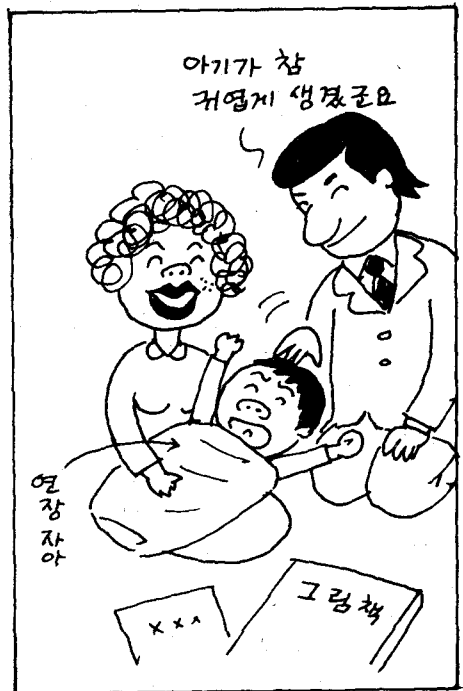
카이로에 와 주셨으면 감사 하겠습니다.

「쓰지」 “제가 근번 중근동(中近東)에 온것은……”

하고 본론으로 들어가 이집트의 정치·경제·외교·군사·민족운동등 장시간에 걸쳐 대담을 하였는데 외국의 국회의원인 한 사람이 아무런 공적자격도없이 일국의 원수(元首)와 허심탄회의 대담을 할수있었던것은 칭찬화법의 접근화법(接近話法)이 좋았던 결과라고 할수있습니다.

대담의 본론이 끝난 후

「쓰지」 “혁명의 완성에는 50년이라는 긴 세월이 필요할것입니다. 각하께서는 젊으실때 국가와 민족을 위하여 수고를 많이 한 탓인지 흰머리가락이 더러보입니다. 저도 고생을 많이 해서 머리가 이처럼 벗겨져 버렸습니다 (웃음) 서로 서로 손을 마주 잡고 힘을 다하여 아시아·아랍 민





족을 위하여 싸웁시다. 기념으로 사진을 찍고 싶습니다만……”

「나셀」 「이렇게 유쾌한 일은 근래 없었습니다. 사진은 몇장이라도 어떤 포즈라도 찍어가십시오」

④ 복장, 태도, 표정을 활용하자.

세일즈는 ①상품의 좋은 점(內容)을 전달하고,

②회사의 좋은 점을 전달하고

③자기 자신의 좋은 점을 전달하는 커뮤니케이션(Communication)입니다.

커뮤니케이션에는 언어적인 전달(言語的인傳達—Verbalcommunication)과 비언어적인 전달(非言語的인傳達—Non-Verbalcommunication)이 있습니다. 즉 말과 무언의 말이 있다는 것입니다. 다시말하면 소망의 행동을 얻기위해서 중요감을 충족해 주어야 하고 중요감을 충족해 주기 위해서는 ①자랑스러운 사람으로 상대방을 만들어 주고 ②중요한 사람으로 만들어 주고 ③인정을 해주어야 하는데 그 방법은 말인 Verbal Communication과 무언의 말인 Non-Verbal Com-

munication이라는 것입니다. 그런때문에 소망의 행동을 얻기위하여 말을 잘 해야 함은 물론입니다만 “무언의 말”을 또 잘 하여야 합니다. 말로서는 상대방의 중요감을 충족하는 소리를 하지만 무언의 말은 상대방의 존재를 무시하고 경멸한 존재로 만드는 것을 하면 안된다는것입니다.

그러면 무언의 말인 Non-Verbal communication을 구성하는것은 무엇일까요? ①복장 ②태도 ③표정입니다. 즉 말로서도 소망의 행동을 얻도록 해야 하고 복장 태도 표정 등으로서도 소망의 행동을 얻도록 해야 한다는것입니다.

① 복장

복장이 단정해야하고 고객과 위화감(偉和感)이 생기는 복장은 소망의 행동을 얻는데 방해가 됩니다. 고객은 늘 작업복차림인데 세이즈맨은 넥타이에 쪽 뽀은신사복 같은면 이화감이 생기겠지요.

② 태도

오만 하다는 오해를 살수있는 행동을 안 해야됩니다. 비굴하고 초조한 행동도 안되겠지요.

③ 표정

미소를 띠어야 합니다. 방법로우로서선 “새이 치즈” (Say cheese) 입니다. 치즈라고 하면 미소가 됩니다. “추스”라고 하면 표정이 앓좋지요. 그래서 “돈 새이 추스” (Don't say choose)라고 합니다.

시내 어느 파출소에 가 봤더니 “어서 오십시오. 무엇을 도와드릴까요”라는 입간판이 입초 선 순경옆에 있습니다.

“어서오십시오. 무엇을 도와드릴까요?”는 말입니다. 그러나 그 순경의 태도와 표정은

“어서오십시오”의 정 반대였었고

“무엇을 도와드릴까요?”하고는 거리가 먼것이어서 말만 잘 할것이 아니라 무언의 말을 더 잘 해야겠구나 하는 생각이 들었습니다 (계속)